



KARADENİZ
TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
Farabi Hastanesi

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (Farabi Hastanesi)
Başhekimliği

OTELCİLİK HİZMETLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Dok. Kod: OH.PR.04

Yayın Tarihi:29.07.2022

Revizyon No:00

Revizyon Tarihi:00

Sayfa Sayısı:4

1.0 AMAÇ

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesinde Otelcilik Hizmetleri; tıbbi hizmet kapsamı dışında, hasta, hasta yakını ve çalışanların kullanımına sunulan konaklama, temizlik, çamaşır, yeme-içme hizmetleri ile bu hizmetlerin emniyetli bir ortamda verilmesini temin etmek üzere sunulan can ve mal güvenliğini korumaya yönelik verilen hizmetleri amaçlar.

2.0 KAPSAM

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesinde verilen tüm Otelcilik Hizmetlerini kapsar.

3.0 KISALTMALAR

KTÜ: Karadeniz Teknik Üniversitesi

4.0 TANIMLAR

Otelcilik Hizmeti: Sağlık hizmeti veren kuruluştaki tıbbi hizmet kapsamı dışında, hasta, hasta yakını ve çalışanların kullanımına sunulan konaklama, temizlik, çamaşır, yeme-içme hizmetleri ile bu hizmetlerin emniyetli bir ortamda verilmesini temin etmek üzere sunulan can ve mal güvenliğini korumaya yönelik verilen hizmetlerdir

5.0 SORUMLULAR

• Başhekimlik
• Hastane Başmüdürü
• Kalite Koordinatörlüğü
• Başhemşirelik
• Bölüm/Birim Kalite Temsilcileri
• Bölüm /Birim Sorumluları
• Tüm Çalışanlar

6.0 FAALİYET AKIŞI

6.1 HASTA ODALARINA YÖNELİK FİZİKİ DÜZENLEME

6.2 TIBBİ BAKIM SÜRECİNDE HASTALARIN GEREKTİĞİNDE SAĞLIK PERSONELİNE KOLAY ULAŞABİLMESİ

6.3 KİŞİSEL TEMİZLİK ALANLARINA (BANYO, TUVALET, LAVABO) YÖNELİK DÜZENLEME

6.4 HASTANE BÜNYESİNDE YER ALAN BEKLEME ALANLARINA YÖNELİK DÜZENLEME

6.5 MUAYENE ODALARINDA TIBBİ HİZMET SÜREÇLERİNE UYGUN FİZİKSEL ORTAM

6.6 BEBEK BAKIM VE EMZİRME ODASI

6.7 HASTA, HASTA YAKINI VE ÇALIŞANLARIN CAN VE MAL GÜVENLİĞİ

6.8 AYAKTAN TEDAVİSİ SÜREKLİLİK ARZ EDEN HASTA VE HASTA YAKINLARI İÇİN GEREKTİĞİNDE KONAKLAMA HİZMETİ

6.9 MUTFAK HİZMETLERİ

6.10 ÇAMAŞIR HİZMETLERİNİN SUNUMU

6.1 HASTA ODALARINA YÖNELİK FİZİKİ DÜZENLEME

Hastanın güvenliği ve konforunu sağlayacak şekilde hasta odalarında;

- Uygun havalandırma ve aydınlatma koşulları düzenlenmiştir.
- Gerekli kişisel mobilyalar vardır.
- Hasta yatakları pozisyon verilebilir özelliktedir.
- Hasta yatakları, yetişkin ve çocuk hastalar için uygun ebatlarda hasta güvenliğini sağlayacak niteliktedir.

- Her yatağın başında tıbbi gaz sistemine bağlı hasta başı paneli bulunmakta ve hasta başı panelinin kontrolleri düzenli aralıklarla yapılarak kayıt altına alınmaktadır.
- Fiziki alanı yeterli olan hasta odalarında lavabo, tuvalete ek olarak banyo bulunmaktadır.
- Fiziki alanı yeterli olan hasta odalarında refakatçilerin dinlenebilmeleri için yatak olabilen koltuk bulunmaktadır.

6.2 TIBBİ BAKIM SÜRECİNDE HASTALARIN GEREKTİĞİNDE SAĞLIK PERSONELİNE KOLAY ULAŞABİLMESİ

- Hastaların yatarak sağlık hizmeti aldığı alanlarda yatak başı bağlantılı hemşire çağrı sistemi bulunmaktadır.
- Yatarak hizmet alan hastaların kullandığı tüm banyo ve tuvaletlerde hemşire çağrı sistemi bulunmaktadır.
- Hasta ve hasta yakınlarına, çağrı sisteminin bulunduğu alanlarda kullanımına ilişkin bilgilendirme yapılmaktadır.

6.3 KİŞİSEL TEMİZLİK ALANLARINA (BANYO, TUVALET, LAVABO) YÖNELİK DÜZENLEME

- Kişisel temizlik alanlarının kapıları, acil durumlarda kolay müdahale edilebilecek şekilde tasarlanmıştır.
- Kişisel temizlik alanlarının temizliği tüm hastanede temizlik personeli tarafından *Hastane Temizlik Prosedürüne* göre yapılmaktadır.
- Kişisel temizlik alanlarında temizlik malzemeleri olarak sıvı sabun, kâğıt havlu, tuvalet kâğıdı, poşetli çöp kutusu bulunmakta ve temizlik için kullanılan malzemelerin hijyen koşullarına uygun olması sağlanmaktadır.

6.4 HASTANE BÜNYESİNDE YER ALAN BEKLEME ALANLARINA YÖNELİK DÜZENLEME

Hastanemiz bölüm/birim/ünitelerinde hasta potansiyeline göre bekleme alanları mevcut olup;

- Bekleme alanlarında uygun nitelik ve sayıda oturma alanları bulunmaktadır.
- Bekleme alanlarında uygun havalandırma ve aydınlatma koşulları sağlanmıştır.

6.5 MUAYENE ODALARINDA TIBBİ HİZMET SÜREÇLERİNE UYGUN FİZİKSEL ORTAM

- Muayene odalarında uygun havalandırma, iklimlendirme ve aydınlatma koşulları sağlanmıştır,
- Muayene odasında, hijyen koşullarının sağlanması adına;
 - Lavabo, sıvı sabun, kâğıt havlu ve alkol bazlı el antiseptikleri gibi kişisel temizlik malzemeleri bulunmaktadır.
 - Muayene masa örtüsü tek kullanımlıktır.
 - Gerekli kişisel koruyucu ekipman bulunmaktadır.
- Muayene odalarında hasta mahremiyetini sağlamaya yönelik perde/paravan sistemi vardır.
- Hastalar, belirlenmiş bir sistem dahilinde ve sıra ile muayene odasına çağrılmaktadır.

6.6 BEBEK BAKIM VE EMZİRME ODASI

Hastanemiz fiziki yapısı ve hasta potansiyeli dikkate alınarak Bebek bakım ve emzirme odaları hazırlanmıştır.

Bebek bakım ve emzirme odalarında;

- Kenarları sivri olmayan malzeme ve mobilyalar kullanılmıştır.
- Bebek alt değiştirme yerinin temiz ve güvenli olması sağlanmıştır.
- Lavabo, sabun, kâğıt havlu bulunmaktadır.

Bebek bakım ve emzirme odalarında, emzirmeyi özendirici, doğru emzirmeyi anlatan afiş ve broşürler mevcuttur.

6.7 HASTA, HASTA YAKINI VE ÇALIŞANLARIN CAN VE MAL GÜVENLİĞİ

- Hastanemizde 24 saat güvenlik hizmeti verilmektedir.
- Hastanemiz genel kullanım alanları güvenlik kamerası ile izlenmektedir
- Güvenlik kamerası kayıtları en az 2 ay süreyle saklanmakta ve Kamera kayıtları, sadece üst yönetim tarafından tanımlanan kişilerin erişimine açılmıştır.

- Güvenlik görevlilerinin çalışma alanı ve çalışma zamanları **Güvenlik Görevlileri Çalışma Talimatında** belirlenmiş, **Güvenlik Görevlisi Görev Tanımı** hastane yönetimi tarafından yapılmıştır.

6.8 AYAKTAN TEDAVİSİ SÜREKLİLİK ARZ EDEN HASTA VE HASTA YAKINLARI İÇİN GEREKTİĞİNDE KONAKLAMA HİZMETİ

Ayaktan tedavisi süreklilik arz eden (kemoterapi, radyoterapi gibi) hasta ve hasta yakınlarının konaklama isteği Başhekimlik/Başhemşirelik ile iletişime geçilmesi sonucunda,

- KTÜ bünyesinde bulunan Koru Tesisleri,
- Bağış olarak tahsis edilen özel konaklama evi ile irtibat kurularak konaklama hizmeti alması sağlanır.

6.9 MUTFAK HİZMETLERİ

Mutfak hizmetleri hizmet alımı olup aşağıda belirtilen ve **Kalite Modülü** üzerinde kayıtlı olan Prosedür, Talimat, Form, Liste, Plan ve Rehber doğrultusunda hizmet vermektedir.

- Mutfak Genel Hijyen Prosedürü
- Çocuk Hastaların Besinlerinin Hazırlanması ve Saklanması Prosedürü
- Akademik Personel Yemekhanesi Yemek Sunum Talimatı
- Personel Yemekhanesi Yemek Sunum Talimatı
- Hasta Yemekleri Sunumu Talimatı
- Sebze ve Bakliyat Ayıklama Ve Yıkama Talimatı
- Bıçak Kullanma Talimatı
- Bıçak Temizlik Talimatı
- Gıdaların Depolama Talimatı
- Doğalgazlı Yer Ocağı Kullanma Talimatı
- Doğrama ve Doğrama Tahtaları Hijyen Talimatı
- El Yıkama Talimatı
- Mutfakta Eldiven Kullanma Talimatı
- Fritöz De Kızartma Talimatı
- Hammadde (Ambalajlı-Ambalajsız) Giriş Kontrol Talimatı
- Hayvansal Ürün Alım Talimatı
- Kantar Kullanma ve Bakım Talimatı
- Kasaphane Hijyen Talimatı
- Kıyma Yapma Talimatı
- Kuru Gıda Alım Talimatı
- Mutfak veya Yemekhanelerden Atık Taşıma Talimatı
- Mutfak Bakım Onarım Talimatı
- Numune Alma Talimatı
- Sebze ve Meyve Alım Talimatı
- Soğuk Ürünlerin Sunumu Hijyen Talimatı
- Sunum Öncesi Kontrol Talimatı
- Yiyeceklerin Taşınması Hijyen Talimatı
- Kat Mutfakları Hijyen Talimatı
- Mutfak İş Akış Süreci Talimatı
- Hastane Dışında Hazırlanan Pişmiş veya Yarı Pişmiş Ürünlerin Taşınması Ve Teslim Alınması Talimatı
- Yemekhane İş Akış Şeması
- Sebze Meyve Kabul Kontrol Formu
- Sıcak/Soğuk Yemek Kontrol Takip Formu
- Gıda Ürünleri Ret Formu
- Numune Kontrol Formu
- Şahit Numune Kontrol Formu
- Gıda Ürünleri İade Formu
- Hammadde Giriş Kontrol Formu

- Bebek Mutfağı Anne Sütü Teslim Alma Formu
- Et-Et Ürünleri Deposu /Sebze-Meyve Deposu/Sebze Hazırlık Deposu Takip Formu
- Mutfak Günlük Personel Odaları Temizlik Formu
- Mutfak Süt-Yoğurt Deposu/ Günlük Depo / Kuru Gıda Deposu Takip Formu
- Hastane Dışında Pişmiş/Yarı Pişmiş Ürün Kabul Formu
- Genel Mutfak Haftalık Temizlik Kontrol Formu
- Günlük Genel Mutfak Temizlik Ve Hijyen Kontrol Formu
- Mutfak Hizmetleri Çalışanları Uyum Eğitim Ve Değerlendirme Formu
- Ekmek Odası Temizlik Listesi
- Haftalık Mutfak Hijyen Kontrol Listesi
- Mutfak Temizlik Listesi
- Günlük Genel Mutfak Temizlik Ve Hijyen Listesi
- Aylık Mutfak Hijyen Kontrol Listesi
- Yemekhane Öğretim Üyesi Listesi
- Mevcutlu Tutuklu Hasta Yemek Hizmeti Listesi
- Yemekhanede Kartı Okunamayan Personel Listesi
- Mutfak Et Hazırlık Bölümü Temizlik Listesi
- Mutfak Yemek Hazırlık Bölümü Temizlik Listesi
- Mutfak Günlük Mutfak İçi Temizlik Listesi
- Günlük Çöp Atık Miktarları Listesi
- Günlük Kat Mutfakları Temizlik Listesi
- Günlük Mama Mutfağı Temizlik Listesi
- Haftalık Mama Mutfağı Temizlik Listesi
- Ameliyathane Öğretim Üyesi Yemekhane Listesi
- Yemekhane İdari Personel Listesi
- Servislerde Barkodu Okunamayan Yatan Hasta Listesi
- Servislerde Barkodu Okunamayan Refakatçi Listesi
- Mutfak Personeli İçin Bölüm Uyum Kontrol Listesi
- Yemek Pişirme/Hazırlama Ünitesi Günlük Mutfak Temizlik Planı
- Çöp Ayrımı Planı
- Mutfak Günlük Lavabo Temizlik Planı
- Hafta Sonu Genel Mutfak Temizlik Planı
- Mutfak Günlük Mutfak Temizlik Planı
- Mutfak Hafta Sonu Mutfak İçi Temizlik Planı
- Mama Mutfağı Temizlik Planı
- 2021 Yılı Mutfak Eğitim Planı
- Aileden Anne Sütü Teslim Alma Amaçlı Kabul Kriterleri Bilgilendirme Rehberi

6.10 ÇAMAŞIR HİZMETLERİNİN SUNUMU

Hastanemizde çamaşır hizmetlerinin sunumu, *Çamaşırhane İşleyiş Prosedürüne* göre yapılmaktadır.

7.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

7.1 Güvenlik Görevlileri Çalışma Talimatında

7.2 Güvenlik Görevlisi Görev Tanımı

7.3 Mutfak Dokümanları